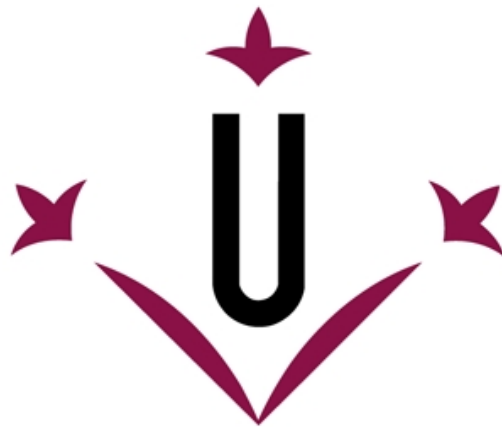


Treball Final de Grau



Universitat de Lleida

*Anàlisi del perfil turístic de Sant
Cugat del Vallès.*

Autor: Pol Sala Font
Tutor: Josep Maria Llop

Índex

Resum	1
Introducció	3
Objectius	4
Presentació ciutat	5
Sant Cugat en xifres turístiques	9
Antecedents històrics del turisme.....	10
Posicionament turístic.....	11
Perfil turista	13
Principals atractius de la ciutat	15
El Monestir	15
L'Auditori	19
El Mercantic	20
Museus.....	22
Rutes Naturals	23
Entrevistes	24
Accions de millora	30
Projecte de Pla estratègic.....	33
Conclusions	36
Bibliografia.....	38
Webgrafia	39
Agraïments.....	41
Annexos (CARTA DE SERVEIS + TRÍPTICS + ENQUESTES).....	41

Resum

El turisme és actualment una de les activitats econòmiques i culturals més importants amb les que pot comptar un país, regió o ciutat. Entenem per turisme a totes aquelles activitats que tinguin que veure amb conèixer o gaudir de regions o espais en els que un no viu de manera permanent. El turisme pot presentar moltes variants ja que hi ha diferents tipologies de turisme. De la mateixa manera, també hi han diferents persones que realitzen diversos tipus de turisme: turisme de joves, de famílies, de la tercera edat, de parelles, de amics, etc..

Independentment de les possibles variants que hi hagi del turisme, la importància d'aquesta activitat resideix en dos pilars principals. El primer és aquell que té a veure amb el moviment i la reactivació econòmica que genera a la regió específica en la que es realitza. Així, tots els països i regions del planeta compten amb el turisme com una activitat econòmica més que generar ocupació, obres d'infraestructura, desenvolupament de establiments gastronòmics i hotelers, creixement del transport aeri, terrestre o marítim, etc. Òbviament, hi ha regions en el món que estan catalogades com alguns dels punts de turisme més importants o dinàmics tot i que altres no, i això tindrà que veure amb la atenció que cada país pot prestar-li a aquesta activitats, creant més possibilitats per a que els visitants gaudeixin.

Per altra banda, el turisme té un altre pilar que podem denominar sociocultural. Aquí, la importància del turisme residirà en el fet de que és a través seu que el ser humà pot conèixer de a prop i en viu altres cultures, altres societats, altres formes de viure i altres ambients geogràfics. Si bé tots aquestes dades poden coneixes a través de enciclopèdia, mapes i fotos, és només a través del turisme que la persona pot interactuar directament amb aquestes realitats diferents a les que un acostuma a experimentar, podent així enriquir la seva pròpia cultura i experiència personal.

Sovint el turisme es presenta com una de les principals vies de desenvolupament, però l'experiència demostra que no ho és pas sempre. Segons la manera de viatjar, el turisme pot afectar positivament o negativament la població i el medi del lloc visitat.

Introducció

El model de turisme de Sant Cugat és un model bastant diferent del de les demés ciutats, aposta pel turisme de negocis, turisme familiar o excursionistes, però pel que aposta principalment és pels ciutadans i així ho demostra a la hora de promocionar-se com a ciutat amb una qualitat de vida molt elevada.

Sant Cugat ha patit un increment important de la població en els últims 20/30 anys, 87.118 habitants actualment. Parlem d'un increment que ha triplicat els habitants de la ciutat. Aquest fet fa que la gent no conegui bé la història i la cultura de la ciutat.

Des de l'ajuntament s'ha impulsat a partir del departament de turisme realitzar una manera de promocionar la ciutat perquè la gent es senti que forma part d'aquesta, ja sigui potenciant els elements culturals, esportius i històrics més emblemàtics de la ciutat. Per altra banda la ciutat també compta amb un gran nombre de turistes que estan aquí per negocis i per formació o estudis, que més endavant en parlarem.

Objectius

A vegades és difícil entendre el posicionament d'una ciutat en vers al turisme i Sant Cugat no és una excepció.

L'objectiu principal d'aquest treball és analitzar tot l'entorn intern i extern de la ciutat, i a partir d'aquí saber com s'ha d'actuar per poder millorar el posicionament turístic.

A partir de l'estudi a fons del model de gestió del turisme que utilitza la ciutat de Sant Cugat del Vallès intentarem arribar a unes conclusions sobre la manera que tenen d'actuar envers al turisme i partir d'aquí proposar uns projectes de millora.

Amb la recerca d'informació, a partir d'entrevistes a càrrecs públics de l'ajuntament, enquestes, estadístiques, experiències dels ciutadans i la oficina de turisme podrem analitzar i entendre el perquè d'aquest posicionament de la ciutat.

Per altra banda després d'haver analitzat i entès la gestió del turisme podrem proposar unes accions de millora per tal de poder millorar el turisme a la ciutat respectant sempre la qualitat de vida que ofereix la mateixa.

Presentació ciutat

Sant Cugat del Vallès és un municipi del Vallès Occidental, estès als vessants nord-occidentals de la serra de Collserola fins a l'inici de la depressió vallesana. La ciutat de Sant Cugat del Vallès (48km²) és situada a 124 m d'altitud, a ponent del monestir, davant la façana principal. Un ampli espai, la plaça d'Octavià, la separa del clos monàstic; en sortien dos camins, el de Terrassa i el de Valldoreix, que constitueixen els eixos de la població. Sant Cugat és una ciutat oberta i acollidora, que combina la riquesa del seu patrimoni històric amb un ampli ventall d'activitats. Destaca per la seva qualitat de vida, impulsada per un entorn natural privilegiat i un urbanisme equilibrat, amb nombrosos parcs urbans i zones verdes.

Veure vídeo promocional de Turisme de Sant Cugat.

<https://www.youtube.com/watch?v=wMPc9vpadVw>



Cap al segle IV, en el lloc on avui es trobar el Monestir de Sant Cugat, ja es trobava una Fortaleza romana, posteriorment coneguda com Castrum Octavium, que protegia el creuament de la Via Augusta amb la Via Egara (Terrassa) a Barcino (Barcelona). La tradició cristiana situa en aquest lloc on, en l'any 313 va ser martiritzat Cucuphas (Cucufato, Cugat en català), vingut d'Àfrica per predicar la fe cristiana en territori Romà. La construcció del monestir en el segle IX va contribuir al creixement del poble durant la edat mitjana. A principis del segle XX, la arribada dels Ferrocarrils de Catalunya (1917) va induir que el poble canviés el seu caràcter rural per un més urbà i estival, amb la creació de varis nuclis de cases de estiueig. Durant la República, entre 1936 i 1939 el nombre oficial de la població va ser Pins del Vallès.

Després de la transició espanyola, el municipi va acollir varies institucions importants, com els estudis de Televisió Espanyola en Catalunya, la seu del C.A.R. (Centra d'Alt Rendiment) on s'entrenen esportistes d'elit, la seu de la Catalana Occident i la seu del Arxiu Nacional de Catalunya.

Sant Cugat del Vallès s'ha posicionat com una ciutat líder a Catalunya, els anys transcorreguts des de l'entrada en democràcia ha suposat un canvi radical per la ciutat. La ciutat ha afrontat els reptes plantejats per un fort creixement de la ciutat i per els canvis d'abast més global fins a convertir-se en una ciutat potent i pionera.

S'han posat les bases o s'ha consolidat el municipalisme democràtic, de la mà dels consistoris encapçalats pel diferents alcaldes: Angel Cases (PSC-1979-1983), Oriol Nicolau (PSC-1983-1987), Joan Aymerich (CIU-1987- 1999), Lluís Recoder (CIU-1999-2010) i Mercè Conesa (CIU, des de 2010).

L'augment demogràfic, que ha implicat el pas d'un poble de prop de 30.000 habitants en 1975 a una ciutat que està apunt de superar els 90.000, ha requerit la dotació d'infraestructures i serveis bàsics, així com la de millora de les comunicacions. L'expansió urbanística consegüent ha sigut planificada per a donar cabuda a la població i mantindre una qualitat de vida i un equilibri amb l'entorn bastant satisfactoris. La economia ha deixat definitivament enrere el sector agrícola i s'ha decantat cap al sector de serveis i la indústria neta. La vida cultural i associativa és molt activa i ha aconseguit mantindre la identitat local en front al risc de convertir-se en ciutat dormitori.

Sant Cugat compta amb grans empreses dins del seu municipi com Televisió Espanyola, nombrada anteriorment, Sharp, Catalana Occident, Hewlett Packard, farmacèutiques Boehringer Ingelheim, Ferrer i Roche, entre altres.



Per altra banda la ciutat compta amb les següents universitats: Universitat Internacional de Catalunya, Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès, ESADE Bussines School i Escoles Universitàries Gimbernat i Tomàs Cerdà.

Una altre punt fort de la ciutat és la força que té el comerç de proximitat, hi ha una gran quantitat de establiments hostalers o petit comerços familiars de tota la vida que promocionen molt bé els productes de proximitat. Moltes ciutats tenen el problema que la majoria de comerços familiars han tingut que tancar degut a la força que tenen els supermercats de les grans multinacionals, en canvi Sant Cugat no afectat tant aquest fet, i és més, hi han associacions d'aquests comerços que realitzen sovint activitats i fires per poder promocionar els seus productes.

Sant Cugat en xifres turístiques

L'ajuntament de Sant Cugat destina un pressupost anual de 10.000 euros al departament de turisme de la ciutat, on només hi treballes exclusivament en matèria 2 persones.

En l'any 2014 el museus de Sant Cugat van rebre 42.000 visitants, la gran majoria han sigut gent de Barcelona i província.

L'oficina de turisme va registrar un total de 3.500 consultes, gran part d'aquestes realitzades per ciutadans nouvinguts i excursionistes.

Sant Cugat és un ciutat on la seva ocupació hotelera s'omple principalment entre setmana, ja que, a part de que el principal turisme és turisme familiar i excursionista els caps de setmana, una altre forta potència amb el que compta és el turisme de negocis, això es degut a que té un parc empresarial de més de 2.700 empreses que genera una oferta laboral de més de 50.000 llocs de treball.

La ciutat compta amb vuit hotels, dels quals tres són de quatre estrelles i cinc són de tres estrelles.

Sectors econòmics	Sant Cugat del Vallès	Vallès Occidental	Catalunya
Allotjaments turístics. 2014			
Hotels	8	51	2.889
Places d'hotels	1.014	6.012	304.026
Càmpings	0	0	349
Places de càmpings	0	0	269.838
Turisme rural	0	3	2.301
Places de turisme rural	0	28	18.130

Antecedents històrics del turisme

Sant Cugat va començar essent un ciutat d'estiueig per als habitants de Barcelona, on molts tenien la casa a Sant Cugat per poder gaudir-hi els caps de setmana i les vacances. Una ciutat on oferia una bona situació geogràfica, propera a la capital però envoltada pels turons de la serra de Collserola i la serra dels Galliners, era el lloc idíl·lic per als habitants de la capital poder tenir un lloc per poder desconnectar de la rutina de Barcelona.



A partir de les millora de les infraestructures de la ciutat, com van ser, els túnels de Vallvidrera, que et permeten arribar de Sant Cugat a Barcelona de 5 a 10 minuts, els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, en 20 minuts arribes a plaça Catalunya de Barcelona, la autopista AP-7, entre altres, ha fet que potenciés molt la qualitat de vida que ofereix Sant Cugat. Aquests fets han convertit una ciutat que abans era d'estiueig a una ciutat dormitori, on una gran quantitat de persones vinguessin a viure-hi. Per això la ciutat ha triplicat la seva població en 25/30 anys.

El fet de que la ciutat hagi crescut tant en tant poc temps també ha fet que les empreses s'hagin multiplicat de manera molt ràpida, i que moltes empreses internacionals hagin obert les seves seus a Sant Cugat, fet que ha generat una gran activitat de turisme de negocis.

Posicionament turístic

El mercat turístic està caracteritzat per una heterogeneïtat en els turistes, el que implica la existència de una gran diversitat de necessitats i desitjos. Per a ell, les organitzacions turístiques no només deuen identificar els grups de clients que pretenen atraure sinó també conèixer amb detall les pautes de comportament dels mateixos, per així oferir un producte turístic adaptat als seus requisits.

El cas de Sant Cugat és una mica diferent, com he comentat abans, la ciutat ofereix una qualitat de vida que atrau directament a futurs habitants, d'aquí el increment dels últims anys. Aquest fet fa que la gestió del turisme de la ciutat estigui destinada en gran part als habitants i al turisme familiar, es a dir, gent que venen de visita per un dia o cap de setmana, d'aquesta manera promouen molt la cultura i les tradicions de la ciutat perquè la gent es pugui sentir Santcugatencs. La mateixa oficina de turisme està encarada principalment als ciutadans, al turisme familiar i excursionistes.

La web de turisme de Sant Cugat és una web poc elaborada, per si sola no atraurà a nous turistes, ja que, és com una agenda cultural on només promocionen principalment el monestir i activitats dirigides als ciutadans. Per altre banda la web està principalment en Català, tens la opció de que el traductor de Google t'he la tradueixi a Espanyol i Anglès.

En general la web dona una imatge una mica pobre, ja que només hi consten els elements bàsics d'una web, i està ubicada en un subapartat dins de la pàgina web de l'ajuntament.

L'Ajuntament | **La Ciutat** | **Guia** | **Actualitat**

Benestar social | Comerç | Cooperació | Cultura | Educació | Empresa i ocupació | Esports | Habitatge | Medi ambient | Mobilitat

Participació | Salut | Seguretat | Territori | Turisme | Xifres | Premis Ciutat de Sant Cugat'14

Què fer

- Oficina de Turisme
- Com arribar
- Què fer**
- Què visitar
- On menjar
- On dormir

Escotar

Sant Cugat és una ciutat oberta i acollidora, que combina la riquesa del seu **patrimoni** històric amb un ampli ventall d'**activitats**. Destaca per la seva qualitat de vida, impulsada per un **entorn natural** privilegiat i un urbanisme equilibrat, amb nombrosos parcs urbans i zones verdes.

Sant Cugat. Et podràs l'experiència?

Relacionats

L'Agenda de Ciutat

MAIG	17	09:00
MAIG	17	10:00 - 14:00
MAIG	17	10:00
MAIG	17	10:30 - 14:30
MAIG	17	12:00 - 14:00

Més activitats

Perfil turista

Sant Cugat ofereix restauració, monuments històrics i paratges naturals privilegiats a tocar de Barcelona. El turista corporatiu i el que fa excursions de cap de setmana és el perfil del visitant de Sant Cugat. Aquest fet és una perfecta mostra de com el comportament del turisme a la ciutat és anticíclic, és a dir, a l'època de l'any en la qual la majoria de localitats catalanes reben el nombre màxim de turistes, Sant Cugat està més buida de visitants.

Les raons són diverses. La primera, i potser més evident, és que la capacitat d'atracció de Barcelona eclipsa els municipis veïns quant a captació de persones estrangeres. La segona és que Sant Cugat no té ni platja i el seu entorn és massa urbà perquè pugui triomfar el turisme rural. Malgrat això, el turisme existeix.

Això no vol dir que no vinguin persones de fora a descobrir el municipi sinó que els que ho fan tenen un perfil i un comportament diferent. El nombre total de turistes, excursionistes o visitants no és possible saber-lo amb certesa, però sí que tenim algunes dades que ens poden donar pistes. La primera és el nombre de visites als museus de la ciutat. Segons dades de l'Ajuntament, més de 42.000 persones van visitar alguna de les seus o subseus dels museus de Sant Cugat. D'aquests, la major part (32.000) ho fan per descobrir el Monestir, la principal joia monumental de la ciutat.

Segons el director del Museu, Lluís Campins, “el de Sant Cugat va ser el 5è museu més visitat de la xarxa de 64 museus locals de la Diputació de Barcelona i l’exposició permanent és la segona més vista d’aquest grup”. I és que només en visites guiades, la seu principal del Museu de Sant Cugat, situada al claustre del Monestir, va rebre gairebé 16.000 visites (un 38% del total). També s’ha de destacar que més de 7.000 alumnes d’escoles han passejat durant l’últim any al costat dels capitell que Arnau Cadell va esculpir el segle XIII.

Museus a banda, l’Oficina de Turisme ha calculat a través de la taxa turística que es cobra amb cada pernoctació en un hotel que Sant Cugat va rebre uns 23.000 turistes. La dada correspon a pernoctacions entre setmana, fet que denota que la majoria de visitants que dormen a Sant Cugat ho fan per negocis. Aquest turisme corporatiu és dels més importants a la ciutat, tant pel seu volum com pel nivell de despesa que fan, sobretot en el sector de l’hostaleria.

L’altre gran grup de persones que descobreixen Sant Cugat són excursionistes de cap de setmana. Són catalans d’altres municipis que tornen a dormir a casa seva i que vénen atrets per l’oferta natural de la ciutat o pel conjunt monumental, comercial i la restauració.

Una altre corrent turística que abunda a Sant Cugat és un gran nombre d’estudiants que han vingut d’arreu del món per formació o estudis, aquests tenen un perfil bastant diferent a la resta, ja que, en el seu temps d’oci acostumen a marxar de la ciutat, ja sigui a Barcelona o altres destinacions.

Principals atractius de la ciutat

La ciutat no presenta una gran quantitat de recursos turístics, però els poc que té tenen suficient importància per poder atraure a una gran quantitat de turistes.

El Monestir



El monestir tal com avui es coneix és el resultat d'un llarg procés constructiu. Des de la seva fundació al segle IX fins a la dissolució de la comunitat benedictina el 1835, ha sofert successives transformacions arquitectòniques per tal d'adaptar-lo a les necessitats canviants de la comunitat monàstica i als llenguatges artístics de les diferents èpoques. A aquest procés de transformació cal sumar-hi les diverses restauracions del conjunt a partir de 1835, quan deixa de servir a les funcions per a les que havia estat concebut i alberga altres usos. El resultat d'aquests més de mil anys d'història és, doncs, la sobre posició i convivència d'estils arquitectònics diversos.

L'any 1000. El primer monestir conegut.

A l'entorn de l'any mil, sota l'impuls de l'abat Odó, comença la construcció d'un nou monestir segons un projecte coherent que integrava totes les construccions a l'entorn d'un claustre i en que hi va intervenir l'arquitecte Fedanci. Aquesta ordenació, que encara perviu avui, va ser seguida en altres centres monàstics i catedrals entre la segona meitat del segle X i el segle XI com Sant Pere de Rodes, Sant Pere de Casserres, Sant Pere de la Portella o la catedral de Girona.

Segona meitat del segle XI

L'església, ubicada en el mateix lloc que l'actual, era de tres naus amb un absis principal i dues absidioles obertes en el gruix del mur. Un espai cobert a manera d'atri o galilea precedia l'entrada. El claustre també es trobava en el lloc de l'actual i era lleugerament més gran. Estava format per quatre galeries amb arcs sostingut per pilars i columnes alternes i en el seu pati s'hi conservava en ús l'església paleocristiana.

La construcció de la torre del campanar, iniciada a la segona meitat del segle XI, restà inacabada fins al segle XVII. Únicament correspon a l'obra romànica el basament de la torre, caracteritzat a l'exterior pels frisos d'arcuacions que decoren les façanes. El recinte es va envoltar d'un fossat defensiu fortificat, al que només es conserva un petit fragment.

Segles XII-XIII. El monestir romànic.

AL segle XII s'inicia un nou projecte constructiu per al monestir. No es varia l'ordenació general dels edificis, sinó que aquells més importants són substituïts per uns de nous:

L'església, el claustre i la sala capitular. Aquesta renovació, empesa per la prosperitat del moment, es produeix en molts monestir i catedrals, com a Sant Benet de Bages o a la Seu d'Urgell.

Segles XIV-XV. El monestir gòtic

A l'entorn del 1300 es reprenen les obres de l'església i s'acaben el 1337 amb la nova façana i la gran rosassa, per a la qual es van contractar vitrall el 1343.

Les noves naus es construeixen ja en un estil gòtic, plenament establert.

L'afany de singularitat dels constructors de Sant Cugat es manifesta a l'església, on s'abandona l'estructura tradicional de les tres naus, per formar un singular edifici de quatre naus. En aquest mateix moment es planteja una remodelació total dels vells edificis que envolten el claustre, que s'inicia pel costat de llevant, on es comença un gran edifici, amb arcs diafragmàtics, que no s'arribarà a concloure. La resta d'obres destacades dels segles del gòtic es van emprendre en temps de l'abat Busquets (1351-1381). L'aspecte més novador és la fortificació del monestir, amb accés per una porta fortificada, que delimita un nou recinte més ampli que el claustral i que consolida el caràcter feudal del monestir.

Segles XVI-XVIII. Del renaixement al Barroc.

La última gran campanya constructiva data de la segona meitat del segle XVI.

Com que els monjos passen a viure en cel·les individuals, es construeixen el claustre superior i la seca escala d'accés, així com la llotja occidental. La nova obra amplia els espais claustrals de manera considerable i comporta alguns canvis en la funció dels edificis preexistents. És la modificació més important de l'antic monestir romànic. També data d'aquests moments l'ampliació de la muralla pel costat sud, que tanca els horts dels monjos. En el segles XVII i XVIII es fan reformes importants a l'interior de la base del campanar i a la nau sud de l'església. Aquesta es compartiment i en resultaran tres capelles, les qual rebran una rica decoració barroca.

Acabada l'època de les gran ampliacions, el monestir es transforma interiorment. S'amplia el recinte murallat, i es construeixen el claustre superior i les cases de monjos i pabordes dins el perímetre de les muralles dels segles XIV. La reordenació interna, obliga a la construcció de la llotja al claustre.

L'Auditori



El Teatre - Auditori Sant Cugat, neix l'any 1993 amb l'objectiu principal de proporcionar a la població de Sant Cugat la possibilitat de gaudir d'una rica i variada oferta cultural al mateix centre urbà i convertir-se en un referent cultural més enllà dels límits de la comarca, donada la privilegiada situació de Sant Cugat dins la xarxa de comunicacions.



Amb una superfície de 5.615m², és obra dels arquitectes Ramon Artigues i Ramon Sanabria. Té una sala polivalent equipada amb alta tecnologia amb una capacitat per a 788 espectadors i un escenari d'uns 400 m² en format teatre o de 250m² en format auditori amb campana acústica.

En total, una mitjana de 100.000 persones l'any visiten el Teatre-Auditori.

50.000 són espectadors de la programació estable.

El Mercantic

El Mercantic és un mercat permanent de mobles, objectes antics i curiositats que va obrir les seves portes el 1992 amb la decidida vocació d'esdevenir centre de referència per als amants de les antiguitats i objectes vintage. Ubicat a les antigues instal·lacions de la fàbrica de ceràmica que Josep Barnils havia fundat el 1958 al seu retorn d'un llarg periple a la colònia espanyola de Guinea Equatorial, el centre acull avui dia uns dos-cents comerciants que, agrupats en una superfície de 15.000 m², posen a la venda tots els dies de la setmana mobles i objectes de totes les èpoques, estils i preus, constituent una oferta única per la seva varietat i colorisme. En les naus centrals de l'antiga fàbrica, on es conserven els forns àrabs propis de l'època d'activitat industrial del complex, es troba situada la zona de STANDS, que va significar en el seu dia l'embrió del projecte Mercantic. Mig centenar de botigues conformen una intricada xarxa de carrerons al voltant dels forns de la vella fàbrica, oferint una extensa mostra de mobles i objectes de totes les tendències.

En el pis superior s'imparteixen regularment TALLERS de restauració, ceràmica, vitralls etc. aquesta activitat artística es complementa amb la recent inauguració de la PUNTUAL, centre artístic per a joves talents que amb caràcter de residents obren al públic els seus tallers creatius alhora que exposen la seva obra a la sala d'exposicions annexa.

El mercat rep uns 8.000 visitants setmanals.



Dins del projecte de Mercat podem trobar-hi el "Vintage Fest".

El primer diumenge de cada mes, es celebra la Vintage Fest, coneguda popularment com la descarregada. Aquesta és una nova oportunitat d'adquirir una antiguitat (procedent de desembrossar cases, pisos i fàbriques) en les mateixes condicions que un brocanter. Això fa que hi hagi una gran expectació durant el desenvolupament, on hi són presents un gran nombre de comerciants, compradors i curiosos.

En total, més de 150 parades per trobar-hi objectes únics, des de mobles, fins a llibres, passant-hi per tot tipus d'articles de segona mà.

Museus

A Sant Cugat hi ha un museu de concepció nova i moderna. Un museu descentralitzat, amb diverses seus en diferents punts de la ciutat, que conformen la xarxa de Museus de Sant Cugat. La seva seu principal és el Museu del Monestir. Aquest espai acull una exposició permanent que explica l'evolució arquitectònica del Monestir, així com els aspectes més significatius de la vida de la seva comunitat benedictina. A més, hi trobareu exposicions temporals de diferent tipologia.



El Museu del Tapís Contemporani – Casa Aymat és una subseu dedicada a l'art contemporani i, especialment, a l'art tèxtil. Fou la seu d'una fàbrica de tapissos i catifes, en actiu fins el 1981. Amb Tomàs Aymat s'hi va produir obra de marcada estètica noucentista i encàrrecs per a importants institucions del país. Destacà la tasca renovadora que s'hi va dur a terme a partir dels anys cinquanta, de la mà de l'emblemàtic artista Josep Grau-Garriga, i que conformaria la innovadora Escola Catalana de Tapís, una nova manera d'entendre l'art tèxtil.

Rutes Naturals

Sant Cugat ofereix una sèrie de rutes natural per l'entorn del Parc Natural de Collserola, les rutes estan guiades de manera que el turista pugui realitzar-les al seu aire, ofereixen una aplicació mòbil perquè a partir d'un smartphone puguis fer el recorregut al teu gust.



El Club Muntanyenc de Sant Cugat organitza, amb la col·laboració de l'Ajuntament, excursions per conèixer Collserola, conduïdes per guies experts.

Les excursions són obertes a tothom qui vulgui gaudir de la natura i apropar-se al coneixement del paisatge, el patrimoni, la flora i la fauna del Parc. Es tracta d'activitats a l'abast de qualsevol persona, sense límit d'edat i que requereixen tan sols una mínima preparació física.

Entrevistes

Entrevista a Marta Castro: Administrativa de l'ajuntament de Sant Cugat

Quin tipus de turisme hi ha a Sant Cugat?

A grans trets el podem dividir en dos grans tipus. El primer és el turisme empresarial o corporatiu i el segon el turisme de cap de setmana de caire més familiar.

Segur que el primer deixa més diners!

És un tipus de visitant que ve per negocis i que pernocta als nostres hotels. Normalment durant el dia van al Parc d'Activitats Econòmiques de Can Sant Joan a fer feina i reunions.

De quanta gent parlem?

Des de l'any passat la Generalitat ha implementat una taxa turística d'un euro per nit als hotels de 4 estrelles. Quan ens retornen els diners podem saber quanta gent arriba i les últimes dades ens indiquen que hi ha hagut uns 23.000 turistes corporatius el 2013.

Què fan a Sant Cugat quan ja no fan negocis els turistes corporatius?

Tenen poc temps i ho acostumen a aprofitar per acostar-se al centre de la ciutat, veure el Monestir o fer una volta per l'eix comercial. També destaquen els àpats de negocis sigui per dinar o per sopar i la cerca d'oci nocturn, com llocs per anar a fer una copa o veure algun espectacle.

L'oferta del Teatre-Auditori atrau molta gent de fora la ciutat?

Molta. Hem detectat que el target d'alguns espectacles és eminentment supralocal sobretot de comarques properes i de Barcelona.

Quins grans esdeveniments porten gent?

Un de clar és el festival Petits Camaleons però també el Petit Liceu i d'altres. No podem oblidar la força que té Mercantic i sobretot les Vintage Fest, que es fan els primers diumenges de cada mes. Ens atrau moltíssima gent. Fem curt amb les 1.000 places d'aparcaments habilitades per a l'ocasió, ja que alguns diumenges hem arribat a les 6.000 persones.

Què més?

Aquest any hem fet la primera edició del Sant Cugat Experience.

Expliqui en què ha consistit.

Volíem englobar activitats habituals incorporant hípiques, golfs, Mercantic, cotxes, la ruta de la tapa...

Quin balanç n'han fet?

Molt positiu. Vam combinar la part gastronòmica amb ofertes molt interessants com la Nit de l'Art o la Nit en Blanc del Comerç, van moure molta gent. Els privats també van estar molt satisfets. Ha estat la primera campanya que hem fet l'Administració conjuntament amb el sector privat per potenciar la marca Sant Cugat i els seus actius.

Els caps de setmana quin tipus de gent ve a Sant Cugat?

Normalment són excursions d'un dia. Ens agradaria que es quedessin a dormir però sent turisme català és lògic que tornin a dormir a casa seva.

Quines activitats fan?

Hípica i passejos amb poni i carruatges, visita als parcs i passejos per la ciutat i el nucli històric.

El que no tenim gaire és turistes internacionals... Barcelona fa massa ombra?

Estrangers n'hi ha però molt pocs. No hem actuat per anar a captar-los directament. Estem creant un paquet conjuntament amb la Diputació per captar persones que ja han estat a Barcelona i busquin alguna cosa més.

Quan es ven Sant Cugat què s'ofereix?

Sant Cugat projecta cultura. No podem obviar el nucli antic, els museus i el comerç de proximitat, música, etc. L'altre gran atractiu és l'oferta natural. Som al costat de Barcelona i tenim un parc natural immens amb moltes rutes per fer a peu, a cavall o amb la bicicleta i, a més, amb parcs urbans per poder jugar, córrer, pintar i fer tot el que t'inspira

Entrevista a Vanesa Hernández: Cap de premsa de l'ajuntament

Quin tipus de turisme hi ha a Sant Cugat?

Sant Cugat és una ciutat que engloba molta varietat de turisme, principalment abunda molt el turisme familiar, excursionista, estudiants i de negocis. Per una banda tenim una gran quantitat d'estudiants estrangers que venen aquí per formar-se en alguna de les escoles universitàries que hi ha. Un altre corrent important és el turisme de negocis, on una gran quantitat de gent ve a passar una temporada a Sant Cugat degut a la gran quantitat de empreses internacionals de la ciutat. I per últim queda el turisme familiar que és un grup de persones que venen a la ciutat per visitar familiars, amics, etc.. i aprofiten per fer activitats a la ciutat.

Com feu perquè el turisme de negoci aprofiti per visitar la ciutat?

Realment no fem tot el que es podria fer, però principalment intentem organitzar jornades empresarials i altres activitats amb la intenció de promocionar la ciutat encara que no amb molt èxit les últimes edicions. Normalment ja que son persones que venen amb mentalitat de treballar i que disposen de poc temps lliure, igualment quan ells venen a la oficina de turisme se'ls hi proporciona tota la informació de activitats que poden realitzar.

Quan hi ha més afluència turística a la ciutat, entre setmana o caps de setmana?

Principalment als caps de setmana, ja que, és quan arriben grups de persones, la majoria excursionistes, i altre gran part turisme familiar. El problema d'aquests nombrats és que no generen ocupació hotelera, acostumen a marxar el mateix dia o dormir a casa de familiars o amics.

Que ofereix Sant Cugat que no ofereixi una altre ciutat?

Sant Cugat és una ciutat que compta amb un gran ventall de activitats culturals que atrauen a una gran quantitat de gent. Compta amb una agenda cultural molt amplia i variada per a tot tipus de públic.

Per altra banda també compta amb la força d'atracció que té el Parc Natural de Collserola per al turisme de natura.

Quin és el origen dels turistes que venen a Sant Cugat?

Aquí hauríem de classificar-ho segons els tipus de turisme , per una banda el turisme familiar i excursionista, la gran majoria tots provenen de la província, o Catalunya.

Pel que fa el turisme de negocis provenen principalment de països com Alemanya, Suècia, Anglaterra i Estats Units.

Sant Cugat també compta amb una gran quantitat d'estudiants vinguts de arreu del món.

El turista genera molts ingressos per a la ciutat?

Si, però no de manera directe.

Per una banda el turisme de negocis genera una gran ocupació hotelera. Per altra banda el turisme familiar genera ingressos de cara a les activitats d'oci que realitza, com per exemple, gastronomia, visites ja sigui el Monestir, museus, l'Auditori, cinema , etc..

Accions de millora

A continuació tenim una llista de propostes amb l'objectiu de millorar el posicionament i la marca de Sant Cugat. Totes les propostes estan proposades de manera que no afecti negativament als principis de la ciutat i tenim molt de compte de no espatllar la qualitat de vida que aquesta presenta.

-Nova web Turisme de Sant Cugat

Una pàgina web turística és una de les primeres imatges que rep el turista de la destinació abans d'arribar-hi, per això és molt important que la marca de la destinació estigui ben definida i representada a la pàgina web.

La web de Sant Cugat no acaba de concordar amb la imatge que té, però això una proposta de millora hauria de ser millorar o fer de nou la web. No pot ser que una ciutat com Sant Cugat presenti una pàgina web que sigui un subapartat dins de la web de l'ajuntament.

Per començar hauria de tenir un web independent, i a partir d'aquí adaptar-la a la marca Sant Cugat, ha de ser fàcil d'utilitzar, i fàcil per a que el turista trobi la informació que necessita sense moltes complicacions.

Per altre banda és molt important estar present a les xarxes socials, en aquest cas veiem que no tenen cap, ni les més bàsiques com poden ser Facebook, Twiter, Instagram entre d'altres... Tota destinació turística que es vulgui promocionar online ha de estar present en les principals xarxes socials.

Objectius:

- Entendre els elements fonamentals que han de tenir en compte les organitzacions per aprofitar els avantatges de l'entorn d'Internet.
- Conèixer els trets fonamentals de la col·laboració virtual a través de les TIC (Tecnologies de la informació i les comunicacions).
- Analitzar i utilitzar les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en els diferents àmbits del sector turístic
- Saber establir l'estratègia adequada en relació amb el posicionament de l'empresa a les xarxes socials

-Jornades empresarials (turisme de negocis + oci i cultura)

Una altra proposta seria una creació de jornades empresarials, és a dir, un programa conjunt entre el sector privat i sector públic per associar el turisme de negocis amb el turisme cultural i de ciutat i d'aquesta manera incrementar el turisme de la ciutat ja que, potenciarien la marca i identitat de la ciutat. A Sant Cugat ja es realitzen jornades empresarials ja siguin de innovació com empenedoria, etc.. A partir d'aquestes tenim la oportunitat de combinar les jornades amb el turisme cultural i de ciutat, d'aquesta manera la mateixa persona que pel matí pot estar escoltant unes ponències per empreses anar seguit d'un bon dinar en algun dels restaurant de la ciutat gaudint de la gastronomia local i acabant la jornada amb una visita a algun monument emblemàtic de la ciutat.

La jornada constarà en la realització de una sèrie de activitats entorn a la temàtica escollida, ja siguin ponències, tallers i taula rodones. Per altra banda, tindrem en compte que les diferents activitats seleccionades per impartir en les nostres jornades es realitzaran a diferents punts emblemàtics de la ciutat, tal i com poden ser el Teatre-Auditori, Campus ESADE, etc..

A continuació es reservarien places a una sèrie de restaurants de la ciutat per poder continuar la jornada gaudint de unes mostres de gastronomia de la ciutat.

A la tarda hi hauran organitzades diferents activitats al gust de cada persona:

-Turisme cultural: Visites guiades pel casc antic, Monestir, Casa Aymat, Cellar Corporatiu, Museu Tapís.

-Turisme esportiu: Els mateixos turistes que ho prefereixin podrien optar per realitzar les activitat de oci en el Camp de Golf de Sant Cugat, on tindrien la oportunitat de passar la tarda jugant al golf.

-Turisme de natura: Per als aventurers tindrien la oportunitat de fer rutes pel Parc Natural de Collserola a cavall, a peu o bicicleta.

Projecte de Pla estratègic

Pla estratègic de turisme

Una altre proposta de millora i crec que hauria de ser la més important seria crear un pla estratègic que tingui per objectiu potenciar la transferència de coneixement i la promoció turística de la ciutat.

Aquest pla s'haurà de realitzar dins de l'estratègia econòmica, social, cultural i ambiental de la ciutat i on l'ajuntament conjuntament amb la Diputació de Barcelona hauran d'analitzar la ciutat per detectar quin ha de ser el full de ruta per potenciar el sector turístic.

L'objectiu és aconseguir que els visitants de fora obtinguin experiències basades en la transferència de coneixements en els diferents àmbits de la ciutat.

Sant Cugat té un enorme atractiu diferenciador en comparació a altres ciutats, i hi ha molt marge per promocionar els potencials que té. El fet de que faci només 10 anys de l'obertura de l'Oficina de Turisme no és suficient, hi ha moltes possibilitats per créixer i potenciar la ciutat en molts àmbits, apostant principalment amb el turisme familiar, el dels estudiants internacionals o consolidar el nexa Barcelona -Sant Cugat.

Un punt molt important també és explotar els actius turístics amb la implicació tant del sector públic com del privat per donar a conèixer la identitat de la ciutat.

Per poder dur a terme aquest projecte hem de tenir definit el públic objectiu.

Entenem per públic objectiu perfils de consumidors que poden tenir més afinitat amb la destinació i per els quals definirem el posicionament i desenvolupament del conjunt del mix de màrqueting.

Públic objectiu:

- Famílies més nens
- Persones vinculades amb el món de l'estudiantat
- Empreses innovadores i emprenedories
- Investigadors i científics
- Turistes atrets per Barcelona

Els públics objectius hauran de ser degudament segmentats (per exemple a través de variables geogràfiques, sociodemogràfiques, hàbits de consum d'oci, etc.) per poder desenvolupar accions de màrqueting molt enfocades.

A continuació veurem un anàlisi DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) d'aquest projecte.

<p>Debilitats</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificació conjunta -Coordinació entre els agents -Gestió de la informació -Oferta de productes estructurats -Promoció -Comercialització 	<p>Amenaces</p> <ul style="list-style-type: none"> -Model de desenvolupament diferent del de la ciutat -No tenir en compte la capacitat de carrega de la destinació -No atendre prioritats a curt termini -Apostar per un model no diferenciat
<p>Fortaleses</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recursos culturals (Monestir) -Recursos diferenciadors (CAR, Creapolis- ESADE, Mercantic, empreses líders, etc) Valors intrínsecs (innovació, emprenedoria, etc) 	<p>Oportunitats</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lideratge en noves temàtiques basades en recursos no convencionals -Convertir-se en un “partner” privilegiat de Barcelona.

Conclusions

Les conclusions en aquest treball final són les següents:

- En els darrers anys, el turisme a Sant Cugat ha estat molt estancat, això és degut a la falta d'implicació per part de l'ajuntament al no invertir diners i personal suficient.
- L'ajuntament no destina els fondos suficients per promocionar la ciutat de cara el turisme.
- El turisme cultural i de negocis de Sant Cugat és un tipus de turisme que es realitza en tot l'any, encara que els mesos més fluixos són Juliol i Agost. Per tant, és un turisme que afecta una mica amb la estacionalitat.
- El turisme cultural i de ciutat es podria complimentar molt bé amb el turisme de negocis en aquesta ciutat, realitzant accions conjuntes el sector públic amb el sector privat.
- Sant Cugat en cap moment intenta competir amb Barcelona, però podria aliar-se amb turisme de Barcelona per d'alguna manera poder-se promocionar a nivell internacional.

-Pel que fa a les noves tecnologies, sembla que Sant Cugat no aposta de cara al turisme amb aquestes eines. Analitzada la pàgina web i el no estar presentar a les xarxes socials, crec que és un punt important a millorar.

-El fet de que el sector públic, ja sigui ajuntament, oficina de turisme, consell comarcal, actuessin conjuntament amb el sector privat, empreses de hostaleria, allotjaments, agències de viatges, etc.. Aconseguirien una gran millora en el que fa el turisme i la marca Sant Cugat.

-El turisme familiar és el que predomina a la ciutat i cada cop va augmentant més, això és degut a l'increment de la població, que fa que familiars i amics vinguin a visitar la ciutat.

-El fet que l'ajuntament actuï així en vers al turisme, és per conservar la qualitat de vida, ja que és el principal distintiu de la ciutat. A vegades el turisme si no es gestiona correctament pot trencar la imatge de la ciutat, però això has de saber el tipus de turisme que interessa a cada destinació i actuar segons aquestes pautes.

Bibliografía

ANTON, Salvador "Turismo y ciudades. De la oportunidad del turismo urbano a los usos

turísticos en las ciudades". A: M. A. Troitiño y otros. Destinos turísticos: viejos problemas,

¿nuevas soluciones? volumen 121 de Estudios de la Universidad de Castilla la Mancha. (pág.

53-77), 2008.

ANTON, Salvador y GONZALEZ Francesc, (coordinadores): A propósito del turismo: la continuación social del espacio turístico. Editorial UOC, Barcelona, 2007

MIRABELL IZARD, Oriol, Gestión pública del turismo, editorial UOC, Barcelona, 2010

SEGITTUR. Destinos turísticos inteligentes. <http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle->

documento/Destinos-Tursticos-Inteligentes-00001/ .

Velasco González, M. (2007). gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernaza

del destino? esade.

Vera, J., López-Palomeque, F., Marchena, M., & Antón, S. (2013). Análisis territorial del

turismo y planificación de destinos turísticos. Valencia: Tirant Humanitat.

Webgrafia

-Turisme de Sant Cugat del Vallès / Ajuntament / La ciutat / Turisme

<http://www.santcugat.cat/web/turisme> Extreta el dia 15 d'Abril de 2015.

-Cugat.cat – Diari, Televisió i Radio. Notícies relacionades turisme a Sant

Cugat:

http://www.cugat.cat/cercador/?camp=titol_web&action=m_search&buscam=turisme

[isme](http://www.cugat.cat/cercador/?camp=titol_web&action=m_search&buscam=turisme) Extreta el dia 22 d'Abril

-Grup d'Estudis Locals: [http://www.santcugat.cat/directori/grup-destudis-locales-](http://www.santcugat.cat/directori/grup-destudis-locales-de-sant-cugat-del-valles)

[de-sant-cugat-del-valles](http://www.santcugat.cat/directori/grup-destudis-locales-de-sant-cugat-del-valles) Extreta el dia 30 d'Abril

-Museu Sant Cugat del Vallès: <http://www.museu.santcugat.cat/> Extreta el dia

2 de Maig

-Servei de Premsa Ajuntament de Sant Cugat del Vallès:

http://www.santcugat.cat/cerca-guia?codi_class=477&codi_class2=484 Extreta

el dia 2 de Maig

-Mercantic Sant Cugat: <http://www.mercantic.com/es/pag/descarregades/>

Extreta el dia 30 d'Abril

-Idescat Dades Sant Cugat del vallès.

<http://www.idescat.cat/emex/?id=082055&lang=es> Extreta el dia 6 de Maig

-Municipis i comarques de Catalunya:

<http://municat.gencat.cat/index.php?page=consulta&mostraEns=0820550006>

Extreta el dia 19 de Maig

Agraïments

La realització d'aquest treball ha sigut bastant complexa, ja que, ha sigut complicat aconseguir segons quina informació. Tant la Oficina de Turisme de Sant Cugat com l'Ajuntament no em van facilitar molta informació útil.

Per altre banda si haig de mencionar les fonts d'informació que em van facilitar Cugat.cat (Diari, televisió, radio de Sant Cugat), GEL (Grup d'Estudis Locals) i Servei de premsa de l'ajuntament.

Agrair a Marta Castro, administradora de l'ajuntament de Sant Cugat, que em rebés al seu despatx per poder concedir-me la entrevista.

Al meu tutor de Treball Final de Grau Josep Maria Llop i Torné (Arquitecte-Urbanista, director de UIA-CIMES Programa de T. Unión Internacional) agrair tot l'ajut a l'hora de planificar i estructurar el projecte i guiar-me durant la creació del mateix, també a la Isabel Crespo i Antón (professora de Recursos Territorials i turístics i de Geografia Turística en els estudis de Turisme del EUHT CETT-UB) per facilitació de llibres i documents molt útils.

Annexos (CARTA DE SERVEIS + TRÍPTICS + ENQUESTES)

A continuació he afegit les cartes de servei de l'Oficina de turisme de Sant Cugat, la dels Museus i els tríptics de la ciutat.

CARTA DE SERVEIS	
OFICINA DE TURISME (OT)	
Data d'aprovació:	30/09/2014

a) DADES DEL SERVEI

Denominació

Oficina de Turisme

Descripció del servei que es presta

L'Oficina de Turisme s'adreça a tota la ciutadania de Sant Cugat del Vallès i resta d'usuaris/es que s'hi apropin. Difon informació i proporciona atenció individualitzada i assessorament sobre l'oferta turística de la ciutat de Sant Cugat del Vallès (activitats culturals, esportives i de lleure, museus i monuments, allotjament i restauració, etc.) i de la resta de Catalunya.

L'Oficina de Turisme és també un punt de venda d'espectacles i material promocional de la ciutat (premís Sant Cugat, programacions del teatre Auditori i actes puntuals), un punt d'accés a la informació o activitat turística dels diferents pobles o ciutats de Catalunya, i un punt de reserva d'activitats guiades per descobrir el patrimoni cultural i natural de Sant Cugat del Vallès.

Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina de Turisme. Pl. Octavia, 10. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936 759 952
- Virtuals Webs: www.santcugat.cat / www.turisme.santcugat.cat
Adreça electrònica: bustiaciudadana@santcugat.cat / turisme@santcugat.cat
Quioscs d'Informació Municipal: QIM

Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Oficina de Turisme

Cap de servei: Lluís Campins

b) COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina de Turisme proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada sobre els recursos d'oci, esportius, de restauració, allotjaments, culturals i complementaris de Sant Cugat del Vallès i d'altres atractius turístics i culturals d'arreu de Catalunya en base a l'actualització anual de les seves bases de dades de recursos turístics.
2. L'Oficina de Turisme enviarà informació sobre activitats turístiques organitzades per l'Oficina de Turisme a les persones que formin part de la seva base de dades, i a les oficines de turisme de Catalunya, cada vegada que s'organitzi una nova activitat.



Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax 936 755 406

3. La gestió i funcionament de l'Oficina de Turisme seguirà l'estàndard de qualitat ISO 9001.
4. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina de Turisme per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat del personal d'atenció, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.
5. Les consultes efectuades a través de turisme@santcugat.cat de l'Oficina de Turisme o per telèfon que no es puguin resoldre de manera immediata tindran una primera resposta en un termini màxim de cinc dies hàbils.
6. Les persones que s'adrecin a l'Oficina de Turisme rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
7. La informació de l'Oficina de Turisme serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
8. L'atenció es farà català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
9. La informació per escrit es proporcionarà en català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, excepte la que es refereix a les passejades turístiques, culturals i naturals per Sant Cugat del Vallès.

Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Quioscs d'Informació Municipal: QIM.
- Responent l'enquesta que es pot trobar a: taulell d'atenció i/o omplint el full d'observacions que es lliura després d'una visita turística.

Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Data d'actualització de la informació.
2. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès Sí són adequats a les seves consultes.
3. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "He d'anar a una altra administració" o "No saben com ho poden resoldre".
4. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el personal municipal ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Ja està finalitzada" o "Està en tramitació".
5. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el temps d'espera abans de ser atès ha estat adequat amb una puntuació de més de 5 o igual.

Doc. 579-0-11/2014



6. Nombre de dies d'espera a consultes formulades a través de turisme@santcugat.cat o telefònicament que no s'hagin pogut resoldre de manera immediata.
7. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren amb més o igual que 5 la seva satisfacció en relació al tracte i les explicacions rebudes.
8. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Han tingut problemes tècnics/informàtics".
9. Nombre de queixes ciutadanes i de no residents que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà / anglès / francès).

c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

Horari i llocs d'atenció al públic

PRESENCIALMENT

- **Oficina de Turisme**
Pl. Octavia, 10. Sant Cugat del Vallès.
- **Horari hivern (de l'1 d'octubre al 31 de maig)**
Dimarts a divendres: 10:30 – 13:15 i de 16:15 – 17:45
Dissabtes: 10:00 – 14:00 i de 16:00 – 18:00
Diumenges i festius: 10:00 – 14:00
- **Horari estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre)**
Dimarts a divendres: 10:30 – 13:30 i de 17:30 – 19:00
Dissabtes: 10:00 – 14:00 i de 17:00 – 20:00
Diumenges i festius: 10:00 – 14:00
- **TELEFÒNICAMENT**
936759952.
En el mateix horari que el de l'atenció presencial.

- **VIRTUALMENT**
turisme@santcugat.cat

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a; consulteu el document Preus públics 010. <http://www.santcugat.cat/>

Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Norma ISO 9001.



Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax 936 755 406

- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

Doc. 579-0-11/2014



CARTA DE SERVEIS	
MUSEUS DE SANT CUGAT	
Data d'aprovació:	30/09/2014

a) DADES DEL SERVEI

Denominació

Museus de Sant Cugat

Descripció del servei que es presta

Des dels Museus de Sant Cugat es presta un servei d'atenció al públic visitant (persones residents i no residents a Sant Cugat del Vallès) del Museu del monestir, Celler modernista i Museu del tapís contemporani quant a:

- Informació general de cada museu (estructura de l'exposició permanent i temporal, serveis i personal de suport a disposició, horaris, existència dels altres museus...).
- Continguts de cada museu.
- Informació sobre activitats culturals (presentació de llibres, actes de celebració de dies concrets, activitats de la festa major, conferències o xerrades, ...).
- Es proporcionen diferents tipus d'atenció, els següents:
- Individual (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els informadors/es de sala).
- Familiar (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Persones adultes (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Escolars (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Usuaris/es no museístics (atenció mitjançant personal d'acolliment).

Canals per accedir al servei

- Presencial Claustre del Monestir. Pl. de l'Om, 1. Sant Cugat del Vallès.
Celler modernista. C/ Sant Medir, 24. Sant Cugat del Vallès.
Museu del tapís Contemporani. Casa Aymat. C/ Villà 68. Sant Cugat del Vallès.
Capella de Sant Domènec. Avda. de Rius i Taulet/ Avda. de Graells. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936759951 (Telèfon general dels museus).
935896366 (Telèfon de concertació de visites).
- Virtuals Web: www.museu.santcugat.cat
Adreça electrònica: museu@santcugat.cat
Twitter: @Museusstc



Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax: 936 755 406

Facebook: <https://es-es.facebook.com/pages/Museus-de-Sant-Cugat/>
Quioscs d'Informació Municipal: QIM

Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Museus de Sant Cugat

Director: Lluís Campins

b) COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Els Museus de Sant Cugat proporcionaran informació correcta, veraç i actualitzada setmanalment.
2. El personal dels Museus de Sant Cugat (informadors/es de sala, monitors/es de sala i personal d'acollida) rebrà formació ad hoc per tal de donar una informació fiable, correcta i veraç dels continguts per a cada exposició.
3. L'atenció als Museus de Sant Cugat es farà en català en primera instància, o en castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
4. Els protocols de comunicació d'informació del personal dels Museus de Sant Cugat es revisaran com a mínim dues vegades a l'any.
5. La informació sobre el programa i continguts exposats als Museus de Sant Cugat serà accessible a través dels diferents canals que es disposa per a aquest servei.
6. Les persones que s'adrecin als Museus de Sant Cugat rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
7. Els protocols d'atenció al públic dels Museus de Sant Cugat es revisaran com a mínim dues vegades a l'any.
8. L'estat de totes les instal·lacions dels Museus de Sant Cugat es revisarà de manera periòdica.
9. Les avaries no greus identificades es repararan en un màxim de deu dies laborables.
10. Les consultes efectuades a través de museu@santcugat.cat o per telèfon que no es puguin resoldre de manera immediata tindran una primera resposta en un termini màxim de set dies laborables.

Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat / museu@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Trucada telefònica al 936759951.
- www.santcugat.cat: "contacta'ns" o bé "atenció ciutadana: els ulls de la ciutat".
- Responent a les valoracions del visitant i de les activitats realitzades pels Museus de Sant Cugat per diferents perfils de persones usuàries.

Doc. 570-0-11/2014





Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta identificades en alguna de les formes de presentació de queixes i suggeriments.
2. % de respostes dels fulls de valoració que valoren el servei d'informació de sales amb un valor superior o igual a cinc.
3. % de respostes dels fulls de valoració que valoren la facilitat de comprensió del funcionament dels aparells museogràfics amb un valor superior o igual a cinc.
4. % de respostes del full de valoració de grups escolars que valoren els espais didàctics utilitzats amb un valor més gran o igual a cinc.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà / anglès / francès).
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals/horaris establerts.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
8. % de respostes dels fulls de valoració que valoren haver rebut un servei d'acolliment i d'atenció al públic amb un valor superior o igual a cinc.
9. % de respostes del full de valoració de grups escolars que valoren que el tracte rebut pel personal educatiu ha estat bo o molt bo.
10. Nombre de revisions dels protocols d'atenció al públic dels Museus de Sant Cugat.
11. Nombre d'incompliments dels terminis establerts en la reparació d'avaries no greus.
12. Nombre d'incompliments dels terminis establerts justificats per a l'atenció/informació/resposta a una consulta formulada a través de museu@santcugat.cat o per telèfon que no s'hagi pogut resoldre de manera immediata.

c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

Horaris d'atenció al públic

PRESENCIALMENT

- **Museu del Monestir. Claustre del Monestir**
Pl. de l'Om, 1. Sant Cugat del Vallès.
Dimarts a dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)
Diumenges i festius: 10.30 – 14.30
- **Museu del Tapís Contemporani. Casa Aymat**
C/ Villà, 68. Sant Cugat del Vallès.
Dimarts a divendres: 16.00 – 19.00 (de l'1 de juny a l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)
Dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)



Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax 936 755 406

- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

Doc. 579-0-11/2014





Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
Tel. 935 657 000
Fax 936 755 406

Diumenges i festius: 10.30 – 14.30

- **Celler Cooperatiu**
C/ Sant Medir, 2. Sant Cugat del Vallès.
Dimarts a divendres: per a visites de grups amb cita prèvia.
Dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)
Diumenges i festius: 10.30 – 14.30
- **Capella de Sant Domènec**
Avda. Rius i Taulet / Avda. Graells. Sant Cugat del Vallès.
Primer diumenge de cada mes: 11.00 – 13.00 (tancat els mesos de juliol i agost).

TELEFÒNICAMENT

- 93675995. Telèfon d'atenció general.
- 935896366. Telèfon de concertació de visites.
- De 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

VIRTUALMENT

- www.museu.santcugat.cat
- museu@santcugat.cat

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a; consulteu el document Preus públics 010.

Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (DOGC núm. 1367, de 14.11.1990).
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

Doc. 570-0-11/2014





EL CAMPANAR, L'ESGLÉSIA I EL CLAUSTRE

A poc a poc pugues al campanar mentre escoltes el repic de les campanes. Gaudeixes d'unes fantàstiques vistes de Collserola i de tot el poble des d'aquest espai on molt pocs hi accedeixen. Després, visites la majestuosa església per conèixer l'evolució del romànic al gòtic. En acabar, obres la porta del Museu per conèixer el claustre romànic a l'entorn del qual s'ubiquen la sala capitular i les antigues dependències monàstiques, ara sales del Museu.

LLOCS PER VISITAR

Campanar: principis del segle XI

Església: segles XII-XIV

Museu de Sant Cugat - Claustre: Claustre romànic dels segles XII-XIII
Sobrecloastre i claustre renaixentista: segle XVI
Conjunt monumental: volta exterior

Durada: 2 hores

Sortida: 10 h des de l'Oficina de Turisme

Dates: 25 d'abril, 23 i 30 de maig, 20 i 28 de juny, 18 i 25 de juliol, 29 d'agost, 1 i 19 i 26 de setembre

Preu per persona: 8 € (menors de set anys, gratuït)

Cal fer reserva prèvia



MODERNISME, NOUCENTISME... ENTRE ARBRES HISTÒRICS

L'Eixample fou un lloc escollit per aixecar edificis emblemàtics i també per fer créixer arbres històrics estesos per tot Sant Cugat. Ara tens la possibilitat de descobrir què s'amagava darrere les finestres d'aquestes cases modernistes construïdes per la burgesia barcelonina a finals del segle XIX com a segona residència i, alhora, de respirar natura i conèixer la història dels pollancre, dels xiprers, dels plàtans, dels lledoners i dels roures roigs que pinten de verd tota la ciutat i li fan ombra.

LLOCS PER VISITAR

Plaça Barcelona: cases de poble catalanes. Segles XIX i XX

Can Quilibrà: casa pairal urbana. Final del segle XIX

Vila Felisa: Joaquim Codina. 1882. Eclèctic

Casa Jover: 1920. Classicista

Casa Armet: Ferran Romeu i Ribot, arquitecte. 1898

Casa Mójica: Santiago de la Calzada, arquitecte. 1930. Noucentista

Casa Mir: Eduard Maria Balcells, arquitecte. 1908

El Generalife: 1919. Neoràb

Casa Mònaco: accés al recinte. Eduard Maria Balcells, arquitecte

Durada: 1 hora

Sortida: 11 h des de la plaça Barcelona (davant de l'antic Ajuntament)

Preu per persona: 5 € (menors de set anys, gratuït)

Dates: 16 de maig i 3 d'octubre

Cal fer reserva prèvia



Altres itineraris disponibles:

CAMÍ DELS MONJOS

12 ITINERARIS A PEU I EN BICICLETA
PER TORRE NEGRA I COLLSEROLA

Més informació:

www.santcugat.cat

· Visites en català

· Activitats recomanades a partir de 14 anys

Oficina de Turisme:

Pl. d'Octavià, 10

Portal Major del Monestir

Telèfon: 93 675 99 52

turisme@santcugat.cat

www.santcugat.cat



Amb la col·laboració:
RICOH
Imatges, cançons, etc.



LA CASA ABACIAL, UN LLIBRE OBERT

La trobada amb els llocs és rica en secrets. I les parets del Palau Abacial en tenen molts, de secrets, que si mires el món amb curiositat voldràs conèixer. Els descobriràs a dins d'aquest edifici fortificat que adopta l'estructura típica dels palaus gòtics catalans i que va amagar el Tresor de Sant Cugat.

Durada: 1 hora

Sortida: 10.30 h des de l'Oficina de Turisme

Dates: 4 d'abril i 7 de novembre

Preu per persona: 5 € (menors de set anys, gratuït)

Cal fer reserva prèvia

VISITES DE NIT AMB NOTES MUSICALS

Els llocs silenciosos de vegades parlen. I això fa el Monestir a la nit: parlar-te de la vida quotidiana dels monjos benedictins mentre passeges pel seu conjunt arquitectònic amb la rosassa, una de les més grans de Catalunya, i el claustre romànic, ambdós il·luminats. Parlar-te al cor de la nit mentre gaudeixes d'un concert de música clàssica.

Divendres 10 d'abril: **Jaume Torrent**, guitarra "Monestir com a centre d'oració i treball"

Divendres 22 de maig: **Dani Claret**, violoncel

"Indumentària medieval: Com vestien els monjos?"

Divendres 12 de juny: **Patricia de No**, flauta

"Die a dia dels monjos a través del costumari"

Divendres 25 de setembre: **Duo "De Vellut"**, violí i acordió

"El Monestir com a centre de poder"

Divendres 23 d'octubre: **Duo violins Gal·la**

"L'evolució arquitectònica del claustre"

Divendres 13 de novembre: **Oriol Mula**, flauta

"Iconografia: els capítells del claustre"



Durada: 1 h 30 minuts

Sortida: 20.30 h des de l'Oficina de Turisme

Dates: 10 d'abril, 22 de maig, 12 de juny, 25 de setembre, 23 d'octubre i 13 de novembre

Preu per persona: 15 € (menors de set anys, gratuït)

Cal fer reserva prèvia



LLEGENDES NOCTURNES AL MONESTIR DE SANT CUGAT

Només unes quantes persones tindran el privilegi de les dependències monàstiques de nit i sentir totes l'històries viscudes entre les seves parets imponents. Al fi visita tastarem un *Flao*, pastisset d'origen medieval monjos del Monestir menjaven en ocasions especials.

Durada: 1 h 30 minuts

Dates: 6 de juny, 1, 8 i 22 d'agost, i 5 de setembre

Sortida: 22 h des de l'Oficina de Turisme

Preu per persona: 15 € (menors de set anys, gratuït)

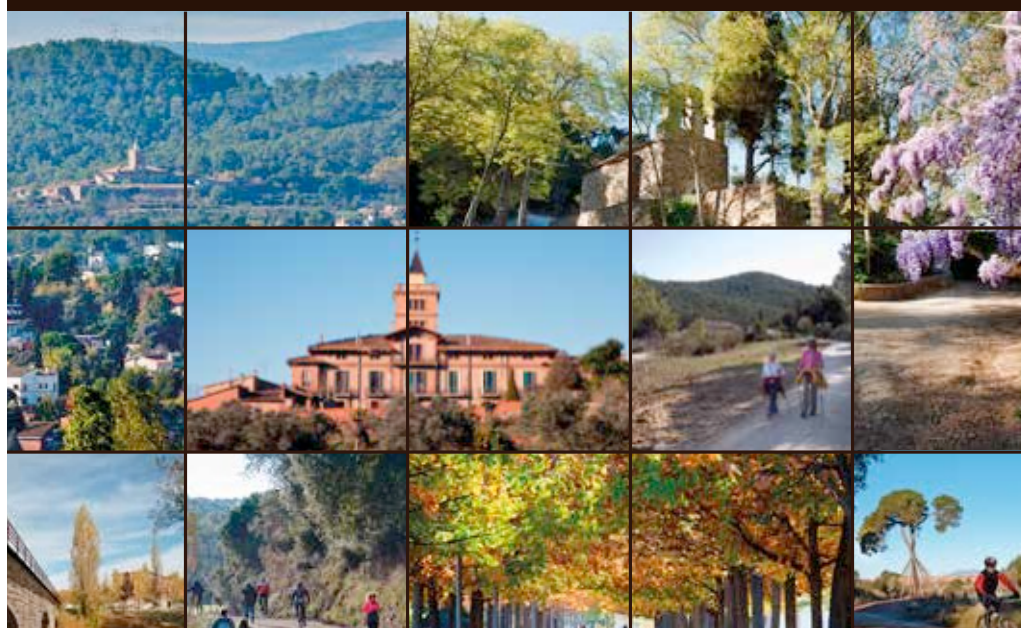
Cal fer reserva prèvia

Rutes autoguiades de Sant Cugat



NaturaLocal

Una nova manera de gaudir de la natura



APLICACIO MOBIL

Utilitza el teu mòbil com a navegador per guiar-te i conèixer les singularitat de la ruta que has triat. També podràs accedir als serveis i visites recomanades de cada municipi.

1. Descarrega. Registra't
2. Tria on anar. Activa el GPS
3. Selecciona la Ruta. Fitxa tècnica.
4. Fer Ruta. Consulta mapes i fes zoom
5. Botó Guardar Ruta off-line !!
6. INICI RUTA. Arribar a aparcament
7. Rutes Guardades. Obrir ruta off-line



4 RUTES AUTOGUIADES

1. Puig Madrona (336 m)

Temàtica: Dificultat:
Longitud: 5,70 km Durada: 1h 55'



2. Sant Medir-pantà Can Borrell

Temàtica: Dificultat:
Longitud: 6,20 km Durada: 2h 10'



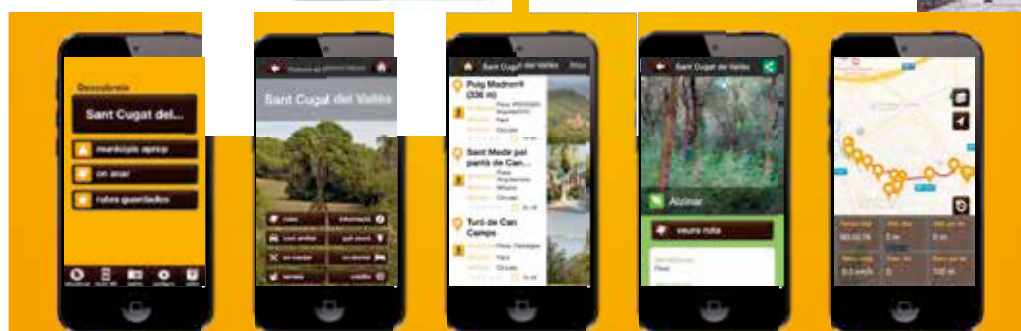
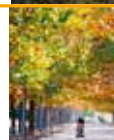
3. Turó de Can Camps

Temàtica: Dificultat:
Longitud: 5,80 km Durada: 1h 40'



4. Verd urbà

Temàtica: Dificultat:
Longitud: 3,00 km Durada: 0h 30'



Més informació:
Oficina de turisme
Pl. d'Octavià, 10. Portal Major del Monestir
Telèfon: 93 675 99 52 · turisme@santcugat.cat
www.santcugat.cat

Descarregat les rutes:
www.naturalocal.net
Segueix-nos a:
www.facebook.com/NaturaLocal

La millor i més fàcil manera de conèixer en què consisteix el projecte Natura Local és a través d'aquest simpàtic video d'animació on, en un parell de minuts, et faràs una idea de tot allò que podràs fer amb la nostra web i aplicacions per a mòbil.



AMB LA COL·LABORACIÓ DE:



Ajuntament de Sant Cugat



1-Origen dels visitants:

Sant Cugat ☐ Vallès Occidental ☐ Catalunya ☐

Espanya ☐ Europa ☐ Món ☐

2- Duració de la visita

Menys de 1 dia ☐ 1 dia ☐ 2 o més ☐

3- Motiu de la visita

Turisme ☐ Familiars/amics ☐ Negocis ☐ Estudis

Formació ☐

4- Mitjà de transport

Cotxe ☐ Tren ☐ Autobús ☐ Altres ☐

5- Allotjament

Hotel ☐ Particular ☐ Apartament turístic ☐

6- Activitat/s realitzada/s

Visita monument ☐ Museu ☐ Esdeveniment ☐ Negocis ☐

Gastronomia ☐ Visita família/amics ☐ Natura ☐

7- Font d'informació

Oficina de turisme(web) ☐

Amics/familiars ☐

Mitjans de comunicació ☐

Altres ☐